



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ЦЕНТР ПРОФТЕХОСВІТИ
У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

**МОРАЛЬНО-ЕТИЧНІ НОРМИ СПІЛКУВАННЯ
БІБЛІОТЕКАРЯ З ЧИТАЧАМИ**

**Підготувала методист НМЦ ПТО
Олійник Л.О.**



2016 р

Морально-етичні норми спілкування бібліотекаря з читачами

Культура бібліотечної діяльності в значній мірі визначається дотриманням працівниками естетичних норм поведінки і спілкування.

Професійна мораль бібліотекаря ґрунтується на безпосередньому спілкуванні з людьми, на постійній увазі до їх інтересів, намаганні найбільш повно задовольнити читацькі запити. Саме спілкування бібліотекаря з користувачами визначає успіх усієї діяльності бібліотеки.

Професія бібліотекаря вимагає від спеціаліста бути уважним, тактовним, витриманим, а також привабливим, охайним, з почуттям певного обов'язку.

Поряд з високою професійністю в індексі переваг читачів стоїть ввічливість правил пристойності. Навіть в екстримальних ситуаціях, він повинен бути тактовним, доброзичливим, знати почуття міри.

Професіонал свого діла знаходить спільну мову з користувачами, приваблює до себе людей, намагається бути уважним при виконання роботи, терпеливим по відношенню до чужої, навіть альтернативної думки, характеру та звичок співрозмовника.

Відмінною рисою бібліотекаря має бути доброзичливість, яка проявляється в особливостях поведінки і ставленні до людей. Важливо, щоб бібліотечний працівник зберігав високий внутрішній духовний стан, стримував себе від проявів емоцій, мав добрий смак.

Особливості професії вимагають уособлення таких рис, як зібраність, зосередженість, здатність вислухати співрозмовника, вияв особливої уваги до змісту розмови і форми її висловлення.

Допитливість, уважність і чуйність бібліотекаря сприяють залученню до книги, читання, бібліотеки навіть пасивну частину учнів.

У культурі спілкування бібліотекаря з читачами важливі також і такі складові, як: вміння розуміти партнера, здатність “читати” за зовнішньою

поведінкою його думки та почуття і вміння бачити й чути партнера – бути уважним до його поведінки, слів, рухів, інтонацій; вміння “вести себе”, стримано проявляти свої почуття, знаходити належні в тій чи іншій ситуації словесні або несловесні форми поведінки, бути зрозумілим людям, зберігати свою гідність, з повагою ставитись до читачів.

Відомо, що бібліотечна комунікація являє собою поліфонічне явище. Це і книги, і люди, і всі сфери життєдіяльності бібліотеки. Тому дуже важливо розвивати комунікативні якості, бути завжди привітним та товариським, здатним встановлювати й підтримувати контакт як з особою, так і з колективом, певною групою.

Це вимагає від бібліотекаря мистецтва володіння мовою. Для того, щоб професійною рекомендувати літературу, аргументувати свою точку зору, вести дискусію, бібліотекар має знати основи риторики як науки про слово, яка навчає мистецтву спілкування, впливу слова на розум та серця людей, формує світогляд і здатність до дій.

Сучасна інформаційна ситуація і динамізм життя ставлять вимоги до професії бібліотекаря. Він має бути освіченим, начитаним, ерудованим, володіти глибокими знаннями літератури, психології, риторики, а головне – любити свою справу, і людей, володіти професійним тактом, який проявляється в шануванні відвідувачів, розумінні того, що їм необхідно, що їм цікаво.

У соціологічних дослідженнях, які були проведені в декількох обласних і районних бібліотеках України, читачами визначені як позитивні, так і негативні риси бібліотечних працівників.

До позитивних рис були віднесені: доброзичливість, природність, простота в спілкуванні, спокійна зосередженість і врівноваженість, вміння рекомендувати та радити, швидка орієнтація, скромність, вміння вести бесіду, довіра до читача.

До негативних моментів у роботі бібліотекарів користувачі відносять: байдужість, нещирість, дратівливість, сухість, холодність тону, грубість,

квапливість та непродуманість рішень, недоступність, недовіра до людей, фамільярність в ставленні до читачів, нав'язування рекомендацій, застосування образливих кепкувань, поділ читачів на “своїх” і “чужих”.

Як професіонал бібліотекар виступає гарантом доступу до знань. У цьому контексті він повинен досконало володіти новою комп'ютерною технікою, вільно користуватися нею для забезпечення швидкого одержування читачем точної, всеохоплюючої інформації з питань, які його цікавлять. При відсутності такої інформації в даній бібліотеці, читачу повинні бути надані відомості про наявність її в бібліотеках України, в мережі Інтернет отже, тут вступає в дію така етична риса, як добросовісність і старанність.

Вельми важливо, щоб бібліотекарі навчальних закладів виховували у учнів любов до книги, а для цього вони самі повинні бути дійсними книголюбамі. Якщо бібліотекар хоче прийти на допомогу читачу, він повинен знати особливість кожної книги, яку він рекомендує, а також індивідуальні цінності, художньої вартості того, що вона може дати читачу в оволодінні знаннями, духовному збагаченні, професійному зростанні - не тільки важлива суто професійна, але й морально-етична проблема. Це стосується і вивчення читачів, необхідності врахування того середовища, до якого належить читач, і яке більшою мірою обумовлює його читацькі потреби і запити.

Слід зауважити, що дотримання етичних норм вимагають не тільки процеси, пов'язані з обслуговуванням читачів, але і всі ділянки бібліотечної роботи, звичайно при пріоритеті роботи з людьми. Недбале ставлення до своїх обов'язків, байдужість, а часто і лінощі можуть призвести до зневіри читача не тільки до бібліотеки, але і в цілому до книг. На жаль, відомі випадки, коли бібліотекар своєю грубою, неетичною поведінкою “вбивав” назавжди у читача бажання користуватися бібліотекою, тим самим “обкрадаючи” його.

Однією з важливим умов морально-етичного зростання бібліотечних працівників є постійне самовдосконалення, в процесі якого бібліотечні працівники повинні розвивати в собі якості психологічного характеру:

- здатність тривалий час зосереджувати увагу на процесі праці;
- зберігати увагу, не дивлячись на сторонні враження;
- працювати не за схемою, самостійно варіювати працю;
- вміння знаходити відомі і нетрадиційні прийоми, які полегшують чи прискорюють роботу.

Бібліотечний працівник повинен безперервно підвищувати рівень своєї освіти, прагнучи не тільки поширювати, а й поглиблювати обсяг в різних сферах. На сьогодні важливо постійно підвищувати рівень володіння інформаційними технологіями для подальшого впровадження їхніх можливостей в діяльність бібліотеки.

У 2013 році Українською бібліотечною асоціацією був затверджений “Кодекс етики бібліотекаря”, дотримання цього важливого документа сприятиме підвищенню культури і рівня обслуговування відвідувачів бібліотеки (озвучити основні принципи Кодексу)

Переступаючи поріг бібліотеки, наш учень із захопленням може відчутти на собі її особливу магію. Естетично оформлені приміщення, професійно підібрані яскраві матеріали книжкових виставок та тематичних полицек, багато квітів, доброзичливість бібліотекарів – все це створює відчуття винятковості місцезнаходження користувача, бажання досягнути велич людського знання, помріяти, відвочити. Якщо у якійсь бібліотеці такі почуття у учнів ще не виникають, то значить ще є до чого прагнути.

В И С Н О В К И:

*Як громадянин і патріот бібліотекар повинен дотримуватися загальнолюдських принципів, моралі, гуманізму, плюралізму, думок, поваги до особистості, до законів своєї держави.

*Як професіоналу, бібліотекареві треба усвідомлювати свою гуманістичну місію, дотримуватися норм професійної етики, підвищувати

авторитет своєї професії і бібліотеки, досконало знати свою справу, берегти і розвивати благородні традиції вітчизняного бібліотекознавства, постійно самовдосконалюватися.

*Як особистість бібліотекар мусить тримати слово, поважати право читачів на власну думку, володіти культурною полемікою, поєднуючи логіку, докази і високу повагу опонентів. Він повинен проявляти чесність, мужність, лояльність, готовність до компромісів, ініціативу, відповідальність, дисциплінованість, сприяти гармонізації відносин у колективі, завжди бути охайним і чесним, ввічливим і привітним.

Кодекс етики бібліотекаря визначає основні принципи, якими повинен керуватися бібліотекар у своїх діях. При цьому основоположним принципом в системі «бібліотекар – користувач» є принцип інтелектуальної та інформаційної свободи.